




		Documento Controlado		
		Código: GG-D-006 Versión: 29 Fecha de Emisión: 24-02-15 Página:		
<b>Caracterización Proceso Gerencia General</b>		1/7		
<b>1. Objetivo:</b> Dirigir a Empresas Publicas de Armenia ESP. al éxito, a través de la toma de decisiones estratégicas, administrativas y operativas que determinen el rumbo futuro y la posición competitiva de la empresa en el corto, mediano y largo plazo.		<b>2. Alcance:</b> Orientar los procesos de la Empresa a partir del análisis del entorno, la evaluación y mejoramiento de las capacidades internas, para lograr su viabilidad financiera y satisfacer las necesidades del mercado.		<b>3. Recursos:</b> Humano, Técnicos, Tecnológicos, Logísticos, Infraestructura, Financieros
<b>4. Responsable del Proceso:</b> Gerente General		<b>5. Participantes:</b> Asistente de Gerencia, Profesional Especializado III, Profesional Universitario I, Técnicos Administrativo Is, Operario I Pasantes, conductor, contratistas.		
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Consejo Nacional de Política Económica y Social, Superintendencia de Servicios Públicos SSPD Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA Entes legisladores, Entidades externas Asamblea Departamental, Alcaldía Municipal, Junta Directiva EPA, Planeación Corporativa, Planeación Técnica, Jurídica y Secretaría General Consejo de Planificación Estratégica Departamento Administrativo de la Función Pública Comité Institucional del Gestión y Desempeño	Acuerdos y Actas de Junta Directiva Acuerdos Municipales, Ordenanzas Departamentales, Decretos Nacionales, Documentos CONPES, Solicitudes de convenios, Propuestas Internas, de Asociación, de Investigación, Información, Seguimiento al Plan de Acción de EPA Normatividad, Acuerdos y actas de Junta Directiva Proyectos de investigación, Informe resultados Indicador (IANC) Informes de auditorías Internas y externas, Análisis de satisfacción del cliente Informes y Estadísticas de los procesos Informes de Financiamiento, Estrategias. Modelo Integrado de Gestión y Desempeño MIPG	Diseñar y desarrollar: - Las Políticas generales de la Empresa encaminadas al fortalecimiento de los servicios y/o procesos - Las directrices para el fomento de las relaciones empresariales y las actuaciones institucionales en cumplimiento de su objetivo social	Políticas y Estrategias definidas Directrices Gerenciales Convenios Cronogramas Proyectos Planes de Mejoramiento. Resoluciones de Gerencia Políticas implementadas del Modelo Integrado de Gestión y Desempeño MIPG	Consejo Nacional de Política Económica y Social, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Asamblea Departamental, Concejo Municipal, Junta Directiva EPA Todos los Procesos Consejo de Planificación Estratégica Entidades externas, Todos los procesos
Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología Congreso de la República, Planeación Nacional, Departamental y Municipal, Consejo Nacional de Política Económica y Social, Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA Departamento Administrativo de la Función Pública. Universidades, Alcaldía y Concejo Municipal, Junta Directiva EPA, Todos los procesos	Acuerdos y Actas de Junta Directiva Normatividad, Planes, programas, proyectos, políticas, informes Documentos CONPES Informes de gestión de los procesos Seguimiento al Plan de acción Consolidado Revisión por la Dirección de la Subgerencias y Direcciones Modelo Integrado de Gestión y Desempeño MIPG	Dirigir la empresa en el cumplimiento de los Planes de Desarrollo mediante el Plan de Acción de las vicencias en materia de Servicios Públicos Domiciliarios	Participación en los procesos de planeación local, departamental y nacional Informe de Gestión de EPA Cumplimiento de las directrices establecidas en el Modelo Integrado de Gestión y Desempeño MIPG	Planeación Corporativa Planeación Nacional, Departamental y Municipal, Concejo Municipal, CRQ, Junta Directiva EPA, Comunidad
Superintendencia de Servicios Públicos Comisión Reguladora de Agua Potable Entes Legisladores Alcaldía Municipal Departamento Administrativo de la Función Pública Junta Directiva EPA, Todos los Procesos	Acuerdos de Junta Directiva Red de Procesos, Seguimiento al Plan de Acción Consolidado Plan Operativo Anual de Inversiones	Establecer mecanismos de carácter permanente o transitorio que permitan garantizar la formulación, ejecución y evaluación de acciones e inversiones para el logro de los objetivos misionales y asegurar la conservación de su patrimonio.	Políticas y Estrategias definidas Planes, Programas y Proyectos de inversión Comunicación interna y externa	Junta Directiva EPA Todos los procesos Comunidad
Junta Directiva EPA Alcaldía Municipal, Concejo Municipal Departamento Administrativo de Función Pública Sindicato de trabajadores EPA Todos los procesos	Acuerdos de Junta Directiva Manual de Competencias, Requisitos y Funciones de la empresa, Convención Colectiva, Código de Ética Solicitudes de los procesos y el personal	Definir las directrices encaminadas a la administración y mejoramiento del Talento Humano de la empresa	Directrices Gerenciales Políticas y Estrategias definidas	Todo el personal de la organización


		Documento Controlado		
		Código: GG-D-006 Versión: 29 Fecha de Emisión: 24-02-15 Pagina:		
Caracterización Proceso Gerencia General				
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Entes Legisladores Junta Directiva EPA Todos los procesos	Acuerdos de Junta Directiva EPA NTC ISO 9001, NTC ISO IEC 17025, NTC ISO 14001, NTC ISO 45001, NTC ISO 27001 Modelo Estándar de Control Interno Informe de Conformidad del Sistema Revisión Gerencial de las Subgerencias y Direcciones Actas de Comité Institucional de Gestión y Desempeño Fichas de Inversión	Evidenciar el compromiso con el Sistema de Gestión Integrado, buscando su eficacia, eficiencia y efectividad, realizar revisiones periódicas, así como garantizar la integridad cuando se planifican e implementan cambios en este.	Fomento de la cultura de calidad en todos los procesos de la Empresa Oportunidades de Mejora Actas de Revisión Gerencial Presupuesto Aprobado	Todos los procesos Comunidad
Congreso y Presidencia de la República Departamento Administrativo de la Función Pública Superintendencia de Servicios Públicos, CRA Junta Directiva EPA Contraloría Comité de Coordinación de Control Interno Dirección Control de Gestión	Acuerdos de Junta Directiva Ley 87 de 1993 Decreto 1599 de 2005 Decreto 2913 de 2007 Resolución de conformación de Comité de Coordinación de Control Interno o el que lo reemplace, Actas de Comité Coordinador de Control Interno Informes de Auditorías independientes.	Establecer y desarrollar el Sistema de Control Interno de la empresa	Protocolos, compromisos, acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo de la Empresas.	Presidencia y congreso de la República Dep. Administrativo de la Función Pública Superintendencia de Servicios Públicos, Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico Contraloría Junta Directiva EPA Todos los Procesos Comité de Coordinación de Control Interno
Todos los procesos	Presupuesto Aprobado Manual de Contratación Necesidades de los Procesos Procedimiento de Gestión Compras GG-P-003 Formulario de Inscripción de Proveedores y Proponentes GG-R-016 Procedimiento: Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes GG-P-002	Asegurar que los productos y servicios adquiridos por Empresas Públicas de Armenia ESP, cumplan con los requisitos de compra especificados	Plan Anual de Compras Identificación de Necesidades GG-R-001 Invitación a presentar propuesta y/o cotización GG R 002 Evaluación y Reevaluación de Proveedores GG-R-010 <i>Plan Anual de Adquisiciones</i>	Todos los procesos
Alcaldía Municipal, Concejo Municipal Junta Directiva EPA Dirección Jurídica y Secretaria General Partes Interesadas ó Grupos de Interés	Acuerdos Representación judicial y extrajudicial Invitaciones de Otras entidades	Ejercer la Representación Legal, Judicial y administrativa de la EPA	Representación legal Documentos de Delegación Generación de Poderes	Todos los procesos Entidades externas
Todo los Procesos Comunidad Partes Interesadas	Solicitudes de Usuarios Acompañamiento y Participación Comunitaria Comunicación a los presidentes de las JAC mediante la línea de atención social, sobre novedades de corte, suspensiones, entre otros Planificación de actividades de Gestión Social GG-R-008	Fortalecer las relaciones de confianza, sentido de pertenencia con los usuarios y la comunidad en general, a través de procesos pedagógicos de comunicación, sensibilización, capacitación y participación comunitaria	Listado de Asistencia Actas Respuestas a solicitudes Capacitaciones, intervenciones sociales Seguimiento a la Planificación de actividades de Gestión Social GG-R-008	Todo los Procesos Comunidad
Dirección de Financiamiento	Estructura de costos y gastos por actividades • Activos Fijos Depreciables • Plan Operativo de inversiones regulado • Presupuesto elaborado y ejecutado. • Pagos • Informes generales • Solicitudes de Modificación presupuestal • Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal • Seguimiento presupuestal del Plan de Inversiones	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento	• Disponibilidades presupuestales • Información para el modelo tarifario • Soportes para elaboración de Ordenes de Pago. • Resolución de Gerencia • Actas de Inicio, Parciales y Finales • Entradas y Salidas de Almacén • Solicitudes de pago por caja Menor • Informes para consolidar en la Dirección de Financiamiento • Apoyo al calculo de depreciación activos fijos • Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal.	Dirección de Financiamiento

			Documento Controlado	
		<b>Caracterización Proceso Gerencia General</b>		Código: GG-D-006 Versión: 29 Fecha de Emisión: 24-02-15 Página:
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Ministerio TIC Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Política General de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>. Catálogo de Servicios de TI</li> <li>. Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</li> <li>. Guía para acceder al Link "Mesa de Ayuda" en la Intranet</li> <li>. Guía para la Administración de Sistemas de Información</li> <li>. Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Actualización</li> <li>. Solicitudes de Información</li> <li>. Solicitudes de Soporte o requerimientos de hardware y/o software.</li> <li>. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información - PSPH</li> <li>. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2023-2025</li> <li>. Manual de Usuario para la creación, actualización, eliminación y/o Racionalización de Trámites, Servicios y OPAS en el SUIT</li> <li>. Manual de Responsabilidades para la Gobernanza de la Ruta de Madurez Digital</li> <li>. Procedimiento: Trámites, Servicios y OPAS</li> <li>. Registro Asignación de perfiles de usuario en aplicativos</li> <li>. Registro Configuración Equipos VPN</li> <li>. Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Creación y Eliminación</li> <li>. Intraepa (Intranet e IntraWeb).</li> <li>. Correo Institucional de Empresas Públicas de Armenia.</li> <li>. Disponibilidad Página Web.</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con la Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Actas, Oficios, Informes, Circulares.</li> <li>. Listados de Asistencia</li> <li>. Entrega de Información</li> <li>. Información Catálogo de Servicio</li> <li>. Seguimiento y Cumplimiento de los Planes de la Dirección TIC.</li> <li>. Respuesta a Solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda, Correo Institucional y Registros DTIC.</li> <li>. Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados</li> <li>. Solución de Soporte y requerimientos de Hardware y/o Software.</li> <li>. Seguimiento y cumplimiento Políticas de Seguridad de la Información.</li> <li>. Actualización, creación y/o eliminación en el SUIT; de trámites, servicios y OPAS; según lo solicitado.</li> <li>. Página Web con acceso a las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Equipo de Trabajo DTIC</li> <li>. Todos los Procesos</li> </ul>
Dirección Control de Gestión Departamento Administrativo de la Función Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos.</li> <li>• Documentos (Guías, manuales, circulares, etc.) generados por Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del MIPG</li> <li>• Resolución de Gerencia General para la creación, actualización, modificación y operación del CICC.</li> <li>• Resolución de Gerencia General por medio del cual se establecen responsabilidades de Líneas de defensa.</li> <li>• Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno.</li> <li>• Aplicativo CHIP</li> <li>• Solicitudes de información para la Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal</li> <li>• Documentación del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Mapas de Riesgos y Controles (institucional y de corrupción)</li> <li>• Proyección y seguimiento Plan de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>• Actas de comités, Soporte de cumplimiento de compromisos de los integrantes del CICC</li> <li>• Informes de Gestión, Cuadro de Mandos, Rendición de cuentas, Revisiones por la Dirección, Hoja de vida de Indicadores</li> <li>• Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional</li> <li>• Solicitud de Información formal del ente externo de Control</li> <li>• Informes para entes externos de los procesos</li> <li>• Informes de auditorías de entes externos</li> <li>• Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>• Carta de representación de la auditoría</li> <li>• Respuestas a la Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos.</li> <li>• Información para el seguimiento a los componentes Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con la Dirección Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Control Interno</li> <li>• Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno, diligenciado</li> <li>• Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal, reportado</li> <li>• CHIP reportado</li> <li>• Programa anual de auditorías de evaluación y seguimiento a la gestión institucional</li> <li>• Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna</li> <li>• Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos</li> <li>• Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna preliminares y definitivos</li> <li>• Seguimiento a acciones de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>• Convocatoria a reunión de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño CIGD o Coordinación de Control Interno CICC de Empresas Públicas de Armenia ESP.</li> <li>• Documentos anexos a la convocatoria para la revisión previa de los integrantes del CICC</li> <li>• Actas, Listados de asistencia</li> <li>• Informe de Evaluación independiente</li> <li>• Consolidación y remisión de las respuestas de procesos responsables información para entes externos de control.</li> <li>• Seguimiento Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>• Solicitudes de información, Correos</li> <li>• Mensajes de enfoque hacia la prevención.</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional</li> <li>• Cronograma para el cumplimiento de entrega, control, seguimiento y publicación de informes internos y externos.</li> <li>• Informe de seguimiento a los PQRDS.</li> <li>• Seguimiento y publicación de informes internos y externos, contenidos en el cronograma.</li> <li>• Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> <li>• Dirección Control de Gestión</li> <li>• Entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditores Internos y Externos</li> <li>• Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</li> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>

		Caracterización Proceso Gerencia General			Documento Controlado	
					Código: GG-D-006	
					Versión: 29	
					Fecha de Emisión: 24-02-15	
					Página:	
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés		
Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Contratación</li> <li>• Contratos</li> <li>• Convenios</li> <li>• Notificación de interventoría</li> <li>• Conceptos Jurídicos</li> <li>• Normatividad</li> <li>• Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA</li> <li>• Estudios Previos aprobados</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios previos</li> <li>• Solicitud conceptos jurídicos</li> <li>• Proyecto respuesta Derechos de petición</li> <li>• Respuesta derechos de petición</li> <li>• Contratos</li> <li>• Documentos generados en las interventoría y/o supervisiones: Actas de Inicio, Suspensión, Reinicio, Parcial, Final y de Liquidación.</li> <li>• Informe de Actividades Contractuales.</li> <li>• Especificaciones Técnicas, Reglas de Participación</li> <li>• Lista de chequeo para cumplimiento de estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo por contratistas.</li> </ul>	Dirección Jurídica y Secretaría General		
Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma para la elaboración de Documentos</li> <li>• Procedimiento de Control de Documentos</li> <li>• Procedimiento de Control de Registros</li> <li>• Procedimiento de Auditorías de Gestión</li> <li>• Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</li> <li>• Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>• Procedimiento de Producto, Servicios y Trabajo No Conformes</li> <li>• Programación de Auditorías de Gestión</li> <li>• Plan de Calidad.</li> <li>• Manual de Gestión Integrado</li> <li>• Guía para la Administración del Riesgo</li> <li>• Listados maestros de Documentos y Registros Actualizados</li> <li>• Capacitaciones en Sistemas de Gestión</li> <li>• Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</li> <li>• Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejoramiento actualizado y con seguimiento</li> <li>• Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora Aprobados y Seguimiento</li> <li>• Solicitudes de Emisión de Documentos</li> <li>• Control de prestamos y devoluciones</li> <li>• Listado maestro de Documentos y Registros Actualizados, publicados y revisados</li> <li>• Reporte de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme.</li> <li>• Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>• Actualización de Documentos Internos y Externos</li> <li>• Evaluación de Equipo auditor</li> <li>• Normativos del Sistema de Gestión Integrado actualizados y publicados</li> <li>• Mapa de Riesgos y Controles: actualizado y publicado</li> <li>• Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</li> <li>• Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Proceso Análisis y Mejora		
Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Comunicaciones.</li> <li>• Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>• Matriz de comunicaciones</li> <li>• Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.</li> <li>• Banco de Imágenes de EPA ESP</li> <li>• Campañas mediáticas</li> <li>• Publicaciones en medios internos</li> <li>• Acompañamientos a la comunidad</li> <li>• Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, 3. Rendición de Cuentas</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de socialización de los Contratos</li> <li>• Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>• Matriz de comunicaciones.</li> <li>• Comunicados de prensa.</li> <li>• Cumplimiento a las acciones proyectadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> <li>• Información para Publicaciones</li> <li>• Apoyo a Campañas mediáticas</li> <li>• Proyección de Encuestas</li> <li>• Solicitudes de acompañamientos a la comunidad</li> <li>• Información a publicar Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</li> </ul>	Dirección de Comunicaciones		

		Caracterización Proceso Gerencia General			Documento Controlado
					Código: GG-D-006
					Versión: 29
					Fecha de Emisión: 24-02-15
					Página:
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés	
Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del inventario documental, prestamos</li> <li>• Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>• Guías de correo certificado • Documentos digitalizados</li> <li>• Entradas y Salidas Almacén</li> <li>• Hojas de vida vehículos, maquinaria y equipo.</li> <li>• Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final.</li> <li>• Acciones de mejorar la infraestructura</li> <li>• Acta de devolución , traslado de elementos o Bienes, Inventarios,</li> <li>• Hojas de vida equipos y registro de Novedades</li> <li>Plan de Infraestructura</li> <li>• Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles; Transferencias documentales.</li> <li>Salidas de Almacén</li> <li>• Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>• Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP.</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso de Gestión Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias documentales</li> <li>• Inventario Documental</li> <li>• Actas de entrega de documentos</li> <li>• Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>• Información y copias de seguridad</li> <li>• Identificación de necesidades</li> <li>• Actas de visita a los procesos</li> <li>Solicitudes de los procesos respecto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehículos, maquinaria y equipo;</li> <li>• Préstamo de herramientas y equipo;</li> <li>• Comunicación informática;</li> <li>• Compra por caja menor;</li> <li>• Necesidades de infraestructura; -</li> <li>• Mejora de la infraestructura;</li> </ul> </li> <li>• Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes</li> <li>Bajas, Asignaciones o traslados de inventarios</li> <li>• Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>• Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central.</li> </ul>	Proceso de Gestión Recursos	
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Bienestar Social</li> <li>• Estudio de Hojas de vida</li> <li>• Personal sensibilizado, entrenado, y contratado,</li> <li>• Plan de Capacitación y Entrenamiento</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> <li>• Personal certificado en competencias laborales</li> <li>• Reporte de novedades personal</li> <li>• Planificación y ejecución de Certificación por Competencias Laborales</li> <li>• Seguimiento a Plan de Entrenamiento</li> <li>• Seguimiento Plan de Mejoramiento Individual</li> <li>• Seguimiento al Plan Organizacional de Formación y Capacitación</li> <li>• Evaluadores de Competencias,</li> <li>• Portafolios de Competencias,</li> <li>• Informe medición del clima organizacional</li> <li>• Historias Laborales</li> <li>• Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>• Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices).</li> <li>• Encuesta Necesidades de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Formación</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de capacitación,</li> <li>• Planes, Necesidades de personal</li> <li>• Perfil requerido de personal</li> <li>• Novedades de personal</li> <li>• Evaluación de Jornadas de Capacitación</li> <li>• Medición de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones.</li> <li>• Reporte Horas Extras</li> <li>• Programación del Personal</li> <li>• Plan de Mejoramiento Individual.</li> </ul>	Gestión del Talento Humano	
Gestión del Talento Humano	<p>Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo</p> <p>Planificación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)</p> <p>Programa de Protección contra Caídas</p> <p>Programa de Inspecciones Seguridad y Salud en el Trabajo SST</p> <p>Procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Operacional</li> <li>• Para el Control a Contratistas en SST</li> <li>• Trabajos en altura; trabajo en espacios confinados;</li> <li>• De seguridad para manejo de la retroexcavadora;</li> <li>• Para el manejo seguro de sustancias químicas;</li> </ul> <p>Instructivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad para manejo de la guadaña;</li> <li>• Seguridad para manejo de motosierra</li> <li>• Para el Control en el Ingreso de Visitantes),</li> <li>• Plan de Atención de Emergencias</li> <li>• Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles,</li> <li>• Matriz de requisitos legales, Planes de Formación, Informes de Inspección. EPP,</li> <li>• Investigación de incidentes</li> <li>• Hoja de Vida de Equipo para el Trabajo Seguro en Alturas</li> <li>• Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Protocolos de bioseguridad</li> <li>• Protocolos para atención de Emergencias</li> </ul>	<p>Cumplimiento y socialización de las Directrices, Programas y Procedimientos de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo), Socialización con los grupos de trabajo</p> <p>Cumplimiento de los Participación activa en SST.</p> <p>Reporte de Incidentes y accidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes relacionadas con el programa de Salud Ocupacional y Bienestar Social,</li> <li>• Programas y controles implementados</li> <li>• Identificación de Peligros,</li> <li>• Necesidades de Capacitación,</li> <li>• Registros de Capacitaciones,</li> <li>• Acciones correctivas, preventivas y de mejora,</li> <li>• Reporte de incidentes y accidentes,</li> <li>• Reporte Índice de ausentismo</li> <li>• Resultados de Indicadores e inspecciones</li> <li>• Lista de Chequeo Retiro de Personal</li> <li>• Permiso para Trabajo Seguro en Excavaciones</li> <li>• Información Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Evidencias de la aplicación de Protocolos</li> </ul>	<p>Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo - Gestión del Talento Humano</p> <p>Gerencia General</p> <p>Dirección Planeación Corporativa, Análisis y Mejora</p>	

		Documento Controlado		
		Código: GG-D-006 Versión: 29 Fecha de Emisión: 24-02-15 Página:		
Caracterización Proceso Gerencia General				
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes, Programas y Proyectos con recursos aprobados</li> <li>• Cronogramas</li> <li>• Hoja de Vida de Indicadores</li> <li>• Análisis de Viabilidad de Proyectos de Inversión</li> <li>• Metodología específica para la presentación de proyectos de Inversión al Interior de Empresas Públicas de Armenia ESP</li> <li>• Constancias</li> <li>• Procedimiento formulación de proyectos de Inversión y cofinanciación de las inversiones</li> <li>• Plan Operativo Anual de Inversiones</li> <li>• Plan de Acción</li> <li>• Solicitud de información del SUI</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyección, publicación y seguimiento al Plan de Acción</li> <li>• Seguimiento al Plan de Acción. • Informes de Gestión</li> <li>• Seguimiento a los Acuerdos de Modificación del Presupuesto de Inversiones</li> <li>• Información del proceso</li> <li>• Constancia de Registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión</li> <li>• Hojas de Vida y seguimiento de Indicadores Actualizados</li> <li>• Actas</li> <li>• Solicitudes de Préstamo Documentación</li> <li>• Listado de Participantes en eventos externos</li> <li>• Identificación y Planificación de las inversiones</li> <li>• Reportes del SUI</li> </ul>	Dirección Planeación Corporativa
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión Integrada</li> <li>• Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.</li> <li>• Guías de Manejo Ambiental</li> <li>• Programas de Manejo Ambiental.</li> <li>• Matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>• Capacitaciones y actividades de sensibilización ambientales.</li> <li>• Inspecciones Ambientales.</li> <li>• Fichas de Emergencias Ambientales.</li> <li>• Investigación y reporte de emergencias ambientales.</li> <li>• Invitaciones a participar en el Comité de Gestión Ambiental</li> <li>• Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</li> <li>• Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>• Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>• Plan de trabajo anual para el Sistema de Gestión Ambiental</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental	Reporte de nuevas materias primas, actividades, equipos o herramientas en los procesos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales Actualizada.</li> <li>• Cumplimiento de los lineamientos establecidos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>- En las guías y programas de gestión ambiental.</li> </ul> </li> <li>• Listados de Asistencia y registros de participación en capacitaciones y sensibilizaciones ambientales</li> <li>• Reporte de las emergencias ambientales e identificar las nuevas.</li> <li>• Cumplimiento de fichas de emergencia ambiental, en caso de emergencia.</li> <li>• Controles Ambientales Implementados.</li> <li>• Necesidades de Capacitación Ambiental.</li> <li>• Acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>• Reporte de emergencias ambientales.</li> <li>• Resultados de inspecciones ambientales.</li> <li>• Requisitos legales cumplidos.</li> <li>• Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo actualizada.</li> <li>• Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental actualizada.</li> <li>• Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental actualizado.</li> </ul>	Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)

		Documento Controlado		
		Caracterización Proceso Gerencia General		
		Código: GG-D-006		
		Versión: 29		
		Fecha de Emisión: 24-02-15		
		Página:		
11. Puntos de Control	12. Parámetros de Seguimiento y Medición	13. Requisitos NTC ISO 9001	14. Requisitos NTC ISO 14001	15. Requisitos NTC ISO 45001
<p>Realización copias de seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación y custodia de las acciones correctivas, Preventivas y de Mejora</li> <li>• Aprobación, publicación y Distribución oportuna de los documentos</li> <li>• Restricción para modificación de documentos controlados y publicados</li> <li>• Actualización de auditores</li> <li>• Cronograma de auditorias aprobado y vigente por la Gerencia General</li> <li>• Procedimiento de control de documentos y control de registros</li> <li>• Listados maestros actualizados</li> <li>• Acompañamiento a los procesos.</li> <li>• Resultados del Furag</li> <li>• Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> <li>• <b>Indicadores:</b></li> <li>• <i>*Planificación de Actividades Gestión Social</i></li> <li>• <i>*Cumplimiento de la Evaluación y Reevaluación de Proveedores</i></li> </ul>	<p>Indicadores reportados por los procesos</p> <p>Acciones proyectadas en los documentos de "Revisión Gerencial de los Procesos"</p> <p>Informes de Auditorias independientes.</p> <p>Informes de Auditorias Externas.</p> <p>Informes de Indicadores.</p> <p>Seguimiento al Plan de Acción.</p> <p>Informes de Gestión</p> <p><i>Número de actividades realizadas con la comunidad x 100 en las diferentes comunas de la ciudad</i></p> <p><i>Número de actividades programadas con la comunidad en las diferentes comunas de la ciudad</i></p> <p><i>Número de proveedores contratados número de proveedores evaluados</i></p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b></p> <p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>5. Liderazgo</b></p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.2 Política.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.</p> <p><b>6. Planificación</b></p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de calidad y planificación</p> <p>6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p><b>8. Operación</b></p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p><b>9. Evaluación del desempeño</b></p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditorías Internas.</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b></p> <p>4.1 Comprensión del contexto de la Organización</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SGA</p> <p>4.4. Sistema de Gestión Ambiental</p> <p><b>5. Liderazgo</b></p> <p><b>6. Planificación</b></p> <p>6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos</p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p><b>8. Operación</b></p> <p><b>9. Evaluación del Desempeño</b></p> <p>9.1 Seguimiento Medio análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditoría Interna</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p>	<p>4. Contexto de la organización.</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas..</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SG-SST.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p>5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.2 Política de la SST.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p>6. Planificación.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p>7. Apoyo.</p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p>7.4 Comunicación.</p> <p>7.5 Información Documentada.</p> <p>8. Operación.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias.</p> <p>9. Evaluación desempeño.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.</p> <p>9.2 Auditoría Interna.</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección.</p> <p>10. Mejora.</p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>
16. Riesgos	17. Aspectos e impactos ambientales	18. Requisitos Legales y Reglamentarios	19. Documentos Relacionados	20. Registros
<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Riesgos y Controles</li> <li>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>• Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles de los procesos (SGSST)</li> <li>• Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información</li> </ul>	<p>Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Maestro de Documentos Externos</li> <li>• Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales.</li> <li>• Matriz de Identificación y Evaluación al Cumplimientos de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>	<p>Ver Listado Maestro de Registros</p>